Муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр»

✉663305, Красноярский край, г. Норильск, улица Кирова, дом 20а
тел. (3919) 23-88-49, 23-88-50
E-mail: it.center@norcom.ru, mc@norduo.ru
Сайт: http://normc.ucoz.ru

«____»_____2017

_____О.И. Шемрук

Общественный совет

по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск

«____»_____2017

_____/_____/

Результаты проведения независимой оценки качества образовательной деятельности муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Гимназия № 4»

Норильск, 2017

I. Общие сведения

Независимая оценка качества образования (далее – НОК ОД) проводилась, в отношении муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Гимназия № 4» (далее – МАОУ «Гимназия №4») (таблица 1).

Таблица 1

Наименование образовательной организации	Юридический адрес, сайт	Руководитель образовательной организации, контакты
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 4»	663319, Красноярский край, Красноярский край, г. Норильск, ул. Пушкина, 8, 6а. Сайт: http://www.gramschool4.ucoz.ru	Директор: Николаева Яна Станиславовна Контактные телефоны: 46-54-88 Адрес электронной почты: grammarschool4@rambler.ru

Методика и инструментарий исследования.

Контент-анализ информации на сайте МАОУ «Гимназия №4».

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей обучающихся, для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг МАОУ «Гимназия №4».

Период проведения исследования:

оценка сайта учреждения с 15.09.2017 по 20.09.2017,

анкетирование респондентов с 11.09.2017 по 18.09.2017.

Организация - оператор НОК ОД: муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр» (таблица 2).

Таблица 2

Наименование учреждения	Юридический адрес, сайт	Руководитель учреждения, контакты
муниципальное бюджетное учреждение «Методический центр»	Юридический адрес: 663305, Красноярский край, г. Норильск, улица Кирова, дом 20а Сайт: http://normc.ucoz.ru	Директор: Шемрук Оксана Ивановна Контактные телефоны: 8(3919) 238849, 8(3919) 238850 Адрес электронной почты: it.center@norcom.ru

Основы, обеспечивающие проведение НОК ОД.

– Распоряжение Администрации города Норильска Красноярского края от 28 мая 2015 г. № 3248 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск».

– Распоряжение начальника Управления общего и дошкольного образования Администрации города Норильска № 280-202 от 25.04.2017 «О проведении независимой оценки качества образовательной деятельности

муниципальных бюджетных, автономных образовательных учреждений, подведомственных Управлению общего и дошкольного образования Администрации города Норильска».

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

– Информация об учреждении, размещенная на официальном сайте МАОУ «Гимназия №4» в сети Интернет.

– Решение заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания и образования муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск от 31.05.2017 по внесению изменений (дополнений) в план-график проведения НОК ОД в 2017 году.

– Документы МАОУ «Гимназия №4».

– Анкетирование респондентов.

Исследуемый период: 2016-2017 учебный год

Срок проведения НОК ОД: сентябрь 2017 года

НОК ОД учреждения осуществляется, с целью предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ, на основе общедоступной информации *(статья 95.2 ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).*

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» НОК ОД проведена по четырем основным критериям:

– критерий №1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»;

– критерий №2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;

– критерий №3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации»;

– критерий №4 «Удовлетворенность качеством образовательной деятельности образовательной организации».

В опросе приняли участие **112** респондентов.

Результаты НОК ОД по каждому из критериев представлены в таблице 3:

Таблица 3

Критерий	Максимальный балл	Балл МАОУ «Гимназия №4»	% от максимально возможного количества баллов
Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	40	28,9	72,2%
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	70	58,4	83,4%
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников образовательной организации	20	20	100%
Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности учреждения	30	30	100%

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 1 показало, что:

– удовлетворены актуальностью и полнотой информации, размещенной на официальном сайте учреждения, 73,8% респондентов;

– устраивает информация о педагогических работниках учреждения, размещенная на официальном сайте, 66,7% респондентов;

– удовлетворены уровнем доступности средств для взаимодействия с участниками образовательных отношений 57,1% респондентов;

– удовлетворены работой с обращениями граждан в образовательном учреждении 47,6% респондентов.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 2 показало, что:

– удовлетворены материально-техническим и информационным обеспечением учреждения 69,0% респондентов;

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями охраны и укрепления здоровья обучающихся, считают, что учреждение оборудовано всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности – 33,3% респондентов,

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями организации питания обучающихся – 100% респондентов;

– удовлетворены созданными в образовательном учреждении условиями для индивидуальной работы с обучающимися 61,9% респондентов;

– 83,3% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются более 3 дополнительных образовательных программ для обучающихся;

– 11,9% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 3 дополнительные образовательные программы для обучающихся;

– 2,4% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 2 дополнительные образовательные программы для обучающихся;

– 0,0% респондентов считают, что в образовательном учреждении реализуются 1 дополнительная образовательная программа для обучающихся;

– 2,4% респондентов считают, что в образовательном учреждении не реализуются дополнительные образовательные программы для обучающихся;

– удовлетворены условиями для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, 83,3% респондентов;

– удовлетворены уровнем и качеством оказываемой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся в образовательном учреждении 71,4% респондентов;

– удовлетворены условиями, созданными в образовательном учреждении для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, 52,4% респондентов.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 3 показало, что:

– 88,1% респондентов положительно оценивают доброжелательность и вежливость персонала и работников учреждения;

– 90,5% респондентов отмечают высокую компетентность персонала и работников учреждения.

Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся по критерию № 4 показало, что:

– удовлетворены материально-техническим обеспечением 45,2% респондентов;

– удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в 76,2% респондентов;

– готовы рекомендовать родственникам и знакомым 85,7 % респондентов.

Интегральный показатель по организации составил **8,97** баллов из 10 максимально возможных баллов.

Итоговые данные по оцениванию учреждения приведены в таблице 4:

Таблица 4

№ п/п	Показатели	Балл за показатель МАОУ «Гимназия №4»
1.	**Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»**	
1.1.	Полнота и актуальность информации об образовательном учреждении и его деятельности, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8,5
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательного	6,5

	учреждения в сети «Интернет» сведений о педагогических работниках	
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы учреждения	9,45
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте образовательного учреждения)	4,3
2.	**Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательного учреждения в сравнении со средним по городу (в сопоставимых показателях)	9,0
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников)	7,9
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися (воспитанников)	9,4
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	9,65
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях	7,5
2.6	Наличие возможности оказания обучающимся, воспитанникам психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи	8,6
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся (воспитанников) с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	6,7
3.	**Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала и работников»**	
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников	10,0
3.2.	Компетентность работников	10,0
4.	**Критерий «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности учреждения»**	
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением учреждения	10,0
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых	10,0

	образовательных услуг	
4.3.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	10,0

Комплексный подход к проведению НОК ОД позволил обеспечить её эффективность и качество.

Сумма баллов по всем четырем критериям составила **137,3,** что составляет 85,8% от максимально возможного количества баллов.

Предложения администрации МАОУ «Гимназия №4» по повышению качества работы учреждения по результатам НОК ОД:

1. Провести анализ результатов НОК ОД с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне МАОУ «Гимназия №4» запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг по всем показателям.
2. Выявить причины недостаточно высокого показателя по критерию № 1 и устранить нарушения законодательства в части открытости и доступности информации об учреждении.
3. Разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы МАОУ «Гимназия №4» по результатам НОК ОД.
4. Разместить информацию о результатах НОК ОД и план мероприятий по улучшению качества работы МАОУ «Гимназия №4» в разделе «Независимая оценка» на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».
5. Учитывать результаты НОК ОД в управленческой деятельности, при формировании программы развития МАОУ «Гимназия №4».

По улучшению качества информирования через сайт учреждения:

1. Провести анализ сайта МАОУ «Гимназия №4» на соответствие его требованиям, утвержденным приказом Рособрнадзора № 785 от 29.05.2014 «Требования к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации».
2. Продолжить расширение доступности информации на официальном сайте учреждения посредством приведения документов организации в соответствие действующему законодательству, своевременного обновления размещенной информации: утвердить положения о коллегиальных органах управления общеобразовательным учреждением; обновить информацию об уполномоченном по правам ребенка в РФ; документы, регламентирующие финансово-хозяйственную деятельность дополнить информацией об объеме образовательной деятельности; сведения о материально – техническом оснащении образовательной деятельности представить в полном объеме.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения, своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг.
4. Представить информацию о педагогических работниках междисциплинарной кафедры с указанием контактных данных, уровня образования, ученой степени (при наличии), ученого звания (при наличии).

По состоянию качества комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1. Информировать получателей образовательных услуг о результативности участия обучающихся в мероприятиях различного уровня (конкурсах, смотрах, соревнованиях и т.д.), так как по результатам анкетирования в МАОУ «Гимназия № 4» созданы условия для развития способностей и интересов обучающихся (более 83,3% респондентов), что подтверждается статистическими данными о доле участия обучающихся общеобразовательного учреждения в конкурсах и олимпиадах различных уровней, но информации о результативности участия представлена не в полном объеме.

По улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

1. Продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

По повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в учреждении:

1. Довести информацию о результатах НОК ОД до всех участников образовательных отношений и продолжить работу, направленную на развитие компетентностей персонала и работников МАОУ «Гимназия №4».
2. Развивать материально-техническую базу организации, своевременно информировать потребителей образовательных услуг о результатах данной деятельности.

По повышению качества образовательной деятельности учреждения:

1. Организовать мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов
2. Результативность обращений получателей услуг в образовательное учреждение с предложениями, пожеланиями, замечаниями, жалобами и т.д. должна быть отражена на сайте, чтобы данная работа не осуществлялась формально.